



## Streit und Versöhnung

Wie leicht ist es, in Streit zu geraten und wie schwer kann es sein, sich wieder „zu vertragen“! Doch ein respektvoller und versöhnlicherer Umgang ist möglich – der Schlüssel dazu ist eine achtsame Kommunikation, die Konflikte früh entschärft und hilft, Lösungen zu finden.

*Endlich Wochenende! Doch wieso lässt sich die Haustür kaum öffnen? Nur mit einigem Kraftaufwand kann der Familienvater Gummistiefel, Taschen und Spielzeugautos so weit zusammenschieben, dass er sich durch den Türspalt quetschen kann. Seine Laune verdüstert sich. Innerlich fluchend zieht er Jacke und Schuhe aus und sucht dann seine Frau. Sie ist in der Küche beschäftigt, schaut kaum auf und sagt nur: „Oh, du bist schon da?“ Tolle Begrüßung! Er sagt dann auch nicht Hallo, sondern regt sich gleich über das „Chaos im Flur“ auf. Eigentlich gilt sein Schimpfen den Kindern, aber die sind ja gerade nicht greifbar. Seine Frau hört aus seinen Worten heraus, sie würde die Kinder falsch erziehen und wäre nicht in der Lage, ein gemütliches Heim zu schaffen. Ausgerechnet heute, wo sie ständig das Gefühl*

*hatte, mit 17 Bällen gleichzeitig jonglieren zu müssen! Sie schnappt zurück: „Ach, der feine Herr will wohl auch noch die Pantoffeln gereicht bekommen?“*

Stopp! Wenn die beiden sich jetzt nicht bremsen, sind sie auf dem besten Wege, in einen heftigen Krach zu geraten, in dem sie sich den gesamten Frust des vergangenen Monats um die Ohren hauen und obendrein alles, was sie grundsätzlich am anderen nervt. Das würde nicht nur die Wochenendstimmung verderben, sondern auch der Ehe schaden – und dabei würden die beiden vermutlich nicht mal ansprechen, was sie wirklich belastet.

Dabei ist es gar nicht so schwer, einen anderen Umgang miteinander zu finden – entscheidend dafür ist eine acht-

## Was auch immer ein anderer tut, ist nie Ursache für die eigenen Gefühle, sondern allenfalls der Auslöser.

same Sprache. „Es geht darum, Worte zu wählen, die in Verbindung bringen“, sagt Irmgard Macke, die in Stuttgart als Mediatorin tätig ist ([www.macke-kommunikation.de](http://www.macke-kommunikation.de)). „In den meisten Konflikten werden jedoch vor allem Vorwürfe ausgesprochen, und dadurch entsteht immer eine Trennung.“ Die Erzieherin hat zusammen mit ihrem Mann Robert einen neuen Weg gesucht, als ihre Kinder in die Pubertät kamen und zu viele Gespräche in einen Streit zu münden schienen. Beide lernten die von dem Amerikaner Marshall Rosenberg entwickelte „Gewaltfreie Kommunikation“ (GFK) und gehören heute zum Vorstand des Fachverbandes in Deutschland ([www.fachverband-gfk.org](http://www.fachverband-gfk.org)). Was vielen anfangs wie eine Technik der Gesprächsführung erscheinen mag, kann mit der Zeit zu einer neuen inneren Haltung werden, die das Leben ungeheuer bereichert, weil man sich nicht mehr in schwelendem Groll oder ergebnislosen Zänkeereien aufreibt. Doch diese innere Haltung muss sich eben erst entwickeln, und derweil sind die Eckpunkte der GFK die Orientierung und Halt gebende Geländer in allen Konflikten, bei denen man nicht nur rumstänkern, sondern Veränderungen bewirken will. Und so hätte die Szene in der Küche ganz anders ablaufen können, wenn zumindest einer der beiden die typischen Kommunikationsfallen gekannt und umgangen hätte.

### Falle 1 – Bewertungen und Vorwürfe

Geradezu automatisch ordnet man das Verhalten anderer in Kategorien von „richtig“ oder „falsch“, „gut“ oder „schlecht“ ein – je nachdem, ob es zu den eigenen Wünschen und Wertvorstellungen passt oder nicht. Die Ursache liegt vermutlich darin, dass es die Menschen in westlichen Kulturen von frühester Kindheit an gewöhnt sind, ständig bewertet und mit verschiedensten „Etiketten“ versehen, gelobt oder getadelt zu werden – und es seit jeher mit anderen genauso machen. Dabei entspricht diese Denkweise neuesten Forschungen zufolge gar nicht der menschlichen Natur, die viel mehr von Vertrauen, Mitgefühl und Fairness bestimmt ist als davon, sich über andere stellen zu wollen. „Wir sind – aus neurobiologischer Sicht – auf soziale Resonanz und Kooperation angelegte Wesen“, resümiert der Neurobiologe Professor

Joachim Bauer in seinem Buch „Prinzip Menschlichkeit“ (Heyne Verlag, 7,95 Euro).

### Der achtsame Weg 1 – Nur beobachten

Um einen Konflikt zu lösen, ist es wichtig, sich von dem bewertenden Denken zu lösen und bei neutralen Beobachtungen zu bleiben. Es ist also besser zu sagen: „Im Flur liegt so viel Zeug, dass man die Tür kaum aufbekommt“ statt „Im Flur herrscht totales Chaos.“ Noch destruktiver sind Vorwürfe („Ständig lasst ihr euer Zeug rumliegen“), denn sie werden fast immer als Angriff verstanden. Das gilt besonders dann, wenn sie verallgemeinernd sind – erkennbar durch Worte wie „immer“, „ständig“, „nie“ oder „typisch“ – oder wenn sie den anderen in eine Schublade stecken. („Du kannst einfach keine Ordnung halten.“) Damit prangert man nicht nur die aktuelle Situation an, sondern vergangene und zukünftige gleich mit. Man muss schon sehr gelassen sein, um darauf nicht abwehrend zu reagieren. Auf den „Angreifer“ wirkt Abwehr aber so, als ob auf sein Anliegen nicht eingegangen wird (kein Wunder, denn das hat er ja bis jetzt noch nicht klar formuliert!). Also wird er noch drastischer, es folgt ein Gegenangriff, ein Wort gibt das andere, weitere Themen werden herangezogen – und das Ganze führt zu nichts außer Unfrieden.

„Nicht zu bewerten bedeutet aber nicht, sich nicht mehr zu ärgern und jedes Verhalten hinnehmen zu müssen oder gar gutzuheißen“, sagt Macke. „Wichtig ist das Bewusstsein, dass es immer unterschiedliche Sichtweisen gibt und etwas nicht so ‚ist‘, sondern man es lediglich so empfindet.“ Das klingt wie eine übertriebene Genauigkeit ohne praktische Auswirkungen, ist aber entscheidend. Denn so zu denken weitet den Blick, der sonst auf das konzentriert ist, was der andere „falsch“ gemacht hat. Dadurch wird es möglich zu sehen, dass sowohl hinter den Worten und Taten des anderen wie auch hinter den eigenen Gefühlen jeweils Bedürfnisse stehen. Nur wenn man diesen auf die Spur kommt, kann man ein Miteinander kultivieren, das der menschlichen Natur viel mehr entspricht und mit dem sich Streit leichter vermeiden und beilegen lässt – ohne dass es am Ende Verlierer oder faule Kompromisse gibt. →

## Wer wieder mit dem anderen in Verbindung kommen will, sollte den ersten Schritt zur Versöhnung wagen. Das hat nichts mit einem Schuldeingeständnis zu tun.

### Falle 2 – Verantwortung abschieben

Menschen neigen dazu, andere für ihre Empfindungen verantwortlich zu machen: „Ihr habt Chaos im Flur verursacht, deshalb habe ich jetzt schlechte Laune.“ Doch die Taten anderer können nie Ursache der eigenen Gefühle sein, sondern nur der Auslöser. Dieser Gedanke ist den meisten Menschen zunächst fremd; und manchmal muss man sehr tief blicken, um seine Gültigkeit zu erkennen. Bei normalen Alltagssituationen wird das Prinzip dagegen sehr schnell deutlich. So muss die nüchterne Tatsache, dass eine Freundin erst eine halbe Stunde nach der verabredeten Zeit auftaucht, in Ihnen keineswegs Ärger auslösen. Es könnte auch Erleichterung sein, weil Sie noch etwas Wichtiges zu erledigen hatten. Welches Gefühl auch immer geweckt wird, die Ursache liegt in Ihnen – Ihrer Lebensgeschichte, Ihren Werten und Ihren aktuellen Bedürfnissen, die entweder erfüllt wurden (ein bisschen mehr Zeit) oder eben nicht (Wertschätzung ausgedrückt durch Pünktlichkeit).

### Der achtsame Weg 2 – Gefühle annehmen

Vielleicht fällt es Ihnen schwer, genauer einzugrenzen und zu benennen, was Sie fühlen – das geht vielen am Anfang so, weiß Irmgard Macke. Doch die Mühe lohnt sich, denn

sie führt zu der Erkenntnis, was eigentlich der Kern des Problem ist. Sind Sie verletzt, weil Sie wie in dem Beispiel Wertschätzung vermissen? Oder eher enttäuscht, weil sich durch die Verspätung die gemeinsame Zeit mit der Freundin verkürzt? Macht es Sie nervös, in einer unvertrauten Gegend länger allein herumzustehen? Das Ergebnis dieser Spurensuche ist Ihr Ausgangspunkt für die Lösung des Konflikts. „Dafür ist es wichtig, die eigenen Gefühle und Bedürfnisse auch ernst zu nehmen“, sagt Macke.

### Falle 3 – Um Strategien streiten

Wer aufgebracht ist, vergisst leicht, dass auch hinter dem Handeln des anderen immer ein legitimes Anliegen steht. „Streit gibt es nicht um diese Bedürfnisse selbst, sondern um die Strategien, die eingesetzt werden, um diese zu erfüllen“, sagt Macke. Ein Beispiel: Gezankt wird nicht um den Wunsch nach Entspannung, sondern um die Strategie „Versumpfen vor dem Fernseher“.

### Der achtsame Weg 3 – Bedürfnisse klären

Das Beispiel zeigt, dass der gewählte Weg nicht unbedingt der beste für das angestrebte Ziel sein muss. Zudem kommt man mit vielen Strategien anderen in die Quere, und einige haben sogar fatale Folgen – aber den-

#### „SPICKZETTEL“ FÜR KONFLIKTREICHE GESPRÄCHE

**Nur Beobachtungen aussprechen** Bewertungen oder Vorwürfe meiden.

**Nicht verallgemeinern** Wörter wie nie, immer, ständig oder dauernd meiden und dem anderen keine „Etiketten aufkleben.“ („Du bist unordentlich.“)

**In sich hineinspüren** Was steckt hinter dem Ärger? Benennen Sie Ihre Gefühle genauer. Sind Sie vielleicht traurig, verletzt, erschrocken oder besorgt?

**Bedürfnisse sehen** Welches Bedürfnis wurde verletzt? Könnte es vielleicht Wertschätzung, Erholung oder Freiraum sein?

**Bitte aussprechen** Erläutern Sie Ihre Gefühle und Be-

dürfnisse, bevor Sie daraus eine konkrete Bitte formulieren, die auch ausführbar ist.

**Nicht fordern** Eine Bitte muss verhandelt und sogar ganz abgelehnt werden dürfen, sonst ist es eine Forderung – und darauf reagieren die meisten Menschen mit Widerstand.

**Achtsam zuhören** Seien Sie präsent, wenn der andere spricht. Um Missverständnisse zu vermeiden, können beide jeweils wiederholen, was gesagt wurde, bevor etwas Neues gesagt wird.

Mehr in „Gewaltfreie Kommunikation – eine Sprache des Lebens“ von Marshall Rosenberg, Junfermann, 21,90 Euro.

noch war das gewählte Mittel das beste, was diesem Menschen gerade zur Verfügung stand. Die Auswahl an Strategien kann aufgrund der Lebensgeschichte grundsätzlich begrenzt sein oder nur durch aktuelle Umstände. Sicher erinnern Sie sich auch an Situationen, in denen Sie selbst etwas „Dummes“ gemacht haben, weil Sie vielleicht erschöpft waren, abgelenkt oder hektisch.

Diese innere Haltung macht gelassener, weil man nicht alles persönlich nimmt, aber nicht immer löst sich so auch der Konflikt. Dann müssen Sie aus der Deckung und Ihre Gefühle und Bedürfnisse aussprechen. „Die eigene Verletzlichkeit zu zeigen braucht Mut, wird aber meiner Erfahrung nach immer positiv aufgenommen“, sagt Macke. Finden Sie dann mehr über die Bedürfnisse des anderen heraus. Hören Sie genau zu, fragen Sie nach und versuchen Sie, zum Kern der Sache vorzudringen. Das ist auch die erfolgversprechendste Reaktion, wenn Sie selbst mit Vorwürfen konfrontiert werden. Je mehr Ihnen diese einfühlsame Kommunikation in Fleisch und Blut übergeht, desto seltener werden Sie das destruktive Verlangen haben, als Gewinner aus einer Auseinandersetzung hervorzugehen. Denn wann immer einer gewinnt, verliert die Beziehung. Kompromisse sind allerdings auch nicht viel besser, denn dabei achtet jeder vor allem darauf, für sich selbst das meiste herauszuholen – und trotzdem ist das Ergebnis oft für beide „weder Fisch noch Fleisch“. Es ändert den Charakter der Verhandlungen völlig, wenn beide stattdessen schauen, wie weit sie dem anderen entgegenkommen können, ohne ihre eigenen Bedürfnisse aufzugeben. So findet man oft bereits eine Lösung; mitunter braucht es auch ganz neue Ideen. Könnte man die Wäsche nicht zum Bügeln weggeben, wenn das eine nie versiegende Frustquelle ist?

#### Falle 4 – Versöhnung aufschieben

Wenn es doch zum dicken Krach gekommen ist, quälen sich viele mit der Frage, wer angefangen oder mehr Schuld hat und darum den ersten Schritt machen soll.


#### Der achtsame Weg 4 – Verbindung suchen

Halten Sie sich nicht mit der Schuldfrage auf; entscheidend ist, ob Sie wieder mit dem anderen in Verbindung kommen wollen. Dann ergreifen Sie die Initiative! Sie müssen dafür nicht „nachgeben“ und auch keine Lösung parat haben. Falls Ihnen die Worte fehlen: mit „Es tut mir leid, was passiert ist“ kann man fast immer beginnen. Und wenn der andere den ersten Schritt macht, Sie



Mit dem Satz „Es tut mir leid, was geschehen ist“ kann man eigentlich immer anfangen, wenn man wieder auf den anderen zugehen möchte.

aber noch zu tief verletzt sind, um zu verzeihen? „Dann kann man sagen, dass man wieder in Verbindung kommen möchte, aber noch Zeit braucht“, sagt Macke. Es wäre auch legitim, die Beziehung nicht wieder aufleben zu lassen. Wenn man allein nicht mehr weiterkommt, sollte man sich Unterstützung durch eine neutrale dritte Person holen, etwa einen Mediator. Das kann auch dann segensreich sein, wenn man sie allein nutzt, denn um Verzeihung bemüht man sich ohnehin vor allem, um sich selbst von einer bedrückenden Last zu befreien.

*Der Familienvater steht im Flur, atmet erst mal durch und merkt, dass er nach einer turbulenten Arbeitswoche auf eine liebevolle Begrüßung und etwas Ruhe gehofft hatte. Er findet seine in der Küche wirbelnde Frau, küsst sie auf die Wange und stellt fest: „Im Flur liegt so viel Zeug, dass man die Tür kaum aufbekommt.“ Sie: „Ach herrje! Ich hatte den Kindern gesagt, dass sie das auch später wegräumen dürfen, aber heute ist uns wohl allen die Zeit weggelaufen.“ Er geht nach oben, um die Kinder an ihre Aufgabe zu erinnern. Sie strahlen, als er ins Zimmer tritt: „Papa, schau dir das an!“ Das Wochenende kann beginnen./ks *



FACHLICHE BERATUNG:  
**Irmgard Macke**

Die Mediatorin aus Stuttgart ([www.macke-kommunikation.de](http://www.macke-kommunikation.de)) ist Trainerin und Vorstandsmitglied im Fachverband Gewaltfreie Kommunikation. Zudem arbeitet sie als Erzieherin in einer Kindertagesstätte.